COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Plan d'accessibilité (LPHO)
2010-2011

Ontario

ISSN 1923-9823

Table des matières

Table des matières 1

Introduction 2

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010 3

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles 5

Engagements relatifs à l'information et aux communications 9

Autres engagements relatifs à l'accessibilité 10

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO. 10

Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées 11

Lexique de termes et de sigles 12

Renseignements 13

Introduction

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour rendre la province accessible d'ici 2025. En vertu de cette loi, des normes d'accessibilité sont établies et mises en œuvre en vue d'abolir les obstacles qui existent dans les principaux aspects de la vie quotidienne.

Ces normes amélioreront l'accessibilité des personnes handicapées dans les secteurs des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et du milieu bâti.

Le gouvernement de l'Ontario se prépare à prendre les devants pour faire de l'Ontario une province accessible. En 2010, il a été le premier organisme public à présenter son rapport de conformité à la première norme, soit les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (NASC) (Règlement de l'Ontario 429/07).

En attendant l'entrée en vigueur des autres normes en vertu de la LAPHO, nous respectons le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et remplissons les obligations énoncées dans la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Chaque année, le gouvernement définit la façon de prévenir, de repérer et d'éliminer les obstacles par l'entremise des plans d'accessibilité annuels exigés par la LPHO.

Se fondant sur le plan de l'année dernière, le Plan d'accessibilité de 2010-2011 continuera à faire progresser le Commissariat aux services en français en fonction de l'objectif d'accessibilité pour tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir les plans des autres ministères en cliquant sur : Ontario.ca.

Mise à jour sur les réalisations relatives à l'accessibilité 2009-2010

Le Commissariat aux services en français est un organisme du gouvernement de l'Ontario. Il est formé de cinq membres permanents du personnel. Notre engagement soutenu est de veiller à ce que le gouvernement s'acquitte de ses obligations à l'égard de l'intégration et de la prestation active de services de langue française dans la mise en œuvre de ses programmes, politiques et services conformément à la *Loi sur les services en français*. Une composante importante de nos travaux est de donner suite aux plaintes déposées par des membres de la population. À cet égard, notre pratique vise à être continuellement à l'écoute attentive des préoccupations de la population et à voir comment accommoder les besoins particuliers. Le CSF continuera d'assurer la surveillance de la prestation de ses services aux citoyens handicapés et entreprendra un examen des pratiques et des procédures actuelles.

Le Commissariat aux services en français continuera de faire en sorte qu'il est pleinement conforme à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Secteur d'intérêt : Formation

Réalisations :

- Le personnel du CSF a reçu la formation suivante :
    - Les deux cours en ligne intitulés *« May I Help You? »* – décembre 2009
    - Le personnel de la réception a été formé sur l'utilisation de la ligne ATS par la Société canadienne de l'ouïe – mai 2008
    - L'Agent des communications a reçu une formation sur l'affichage en ligne de matériel conforme à la LAPHO – hiver 2009

Secteur d'intérêt : Environnement bâti

Réalisations :

- Depuis l'entrée en fonction du premier commissaire aux services en français de l'Ontario, en novembre 2007, un bouton-signal a été installé afin d'aider les personnes à mobilité réduite.
- Les locaux ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.
- Tous les espaces de travail personnel ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.
- Le Commissariat est situé à l'angle sud-ouest des rues Bay et Gerrard, par conséquent, les bureaux offrent un champ complet de lumière naturelle.

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle accessibles

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) sont entrées en vigueur le 1er janvier 2008. Tous les ministères de l'Ontario devaient se conformer au Règlement au plus tard le 1er janvier 2010.

En janvier 2010, la FPO a été le premier organisme public à déposer son rapport de conformité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario. Pour qu'ils continuent à se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, il est crucial que les ministères tiennent compte de l'accessibilité dans le cadre de leur processus de planification et d'élaboration de programmes et de politiques.

Le Commissariat aux services en français continue de travailler diligemment afin de se conformer aux normes d'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Continu

Fournitures de biens ou de services relativement aux divers éléments indiqués dans la Norme pour les services à la clientèle.

Ceci comporte :

1. Veiller à ce que le personnel d'appoint à la réception soit en mesure de communiquer en tout temps avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap (c.-à-d., ligne ATS, etc.).
2. Les nouveaux membres du personnel recevront de la formation au sujet des thèmes liés à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. La formation sera obligatoire pour tous les nouveaux membres du personnel.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2013

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Continu
Revoir et modifier les politiques, pratiques et procédures pour assurer la prestation des services aux personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :
Efforts continus afin que nos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et de possibilités égales.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2013

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Continu
Le CSF applique les politiques sur l'accessibilité dans ses interactions avec le public et intègre les principes susmentionnés à ses pratiques d'emploi.

Action(s) proposée(s) :
Nous sommes déterminés à faire en sorte que les nouvelles politiques, pratiques et procédures nous permettent de fournir des services aux personnes handicapées et de répondre à leurs besoins. Aucune nouvelle politique, pratique ou procédure n'a été élaborée en 2009-2010.

Aux termes du Règlement 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le Commissariat continuera de produire des rapports sur les exigences et de se conformer au règlement en faisant en sorte que cette politique soit intégrée à nos politiques, pratiques et procédures particulières et que l'accessibilité fasse partie de nos pratiques ordinaires, notamment des interactions avec les membres du public.

Calendrier de mise en œuvre : 2010-2013

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Services aux clients qui utilisent nos services en personne ou par le truchement d'un accès à distance (Internet/site Web, téléphone, ligne ATS, etc.).

Engagement : Continu

Action(s) proposée(s) :
Permettre aux personnes d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels (p. ex., fauteuils roulants, triporteurs, ordinateurs à commande vocale) pour avoir accès à nos services. Permettre également aux personnes handicapées d'être accompagnées de leur chien-guide ou de tout autre animal d'assistance dans nos bureaux ou de se faire accompagner d'une personne de soutien lorsqu'elles utilisent nos services.

Nous déployons également des efforts particuliers afin de sensibiliser davantage le personnel aux obstacles comportementaux, surtout en ce qui concerne les relations avec la clientèle ayant un trouble du développement, une déficience intellectuelle ou un handicap invisible.

Calendrier de mise en œuvre : 2010-2013

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Octobre 2010 à octobre 2011
Les avis de perturbation des services sont communiqués en temps opportun, selon le cas.

Action(s) proposée(s) :
Veiller à ce que les avis de perturbation des services soient communiqués en temps opportun, conformément aux exigences réglementaires. Les citoyens ainsi que le personnel de la FPO sont ainsi informés de l'interruption des services habituellement utilisés par les personnes handicapées et de tout autre moyen de substitution offert pendant l'interruption.

Calendrier de mise en œuvre : Continu — 2010-2011

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Continu
Examiner et prendre des mesures relativement à la rétroaction reçue à l'égard de l'accessibilité, y répondre et en faire rapport, au besoin.

Action(s) proposée(s) :
Respecter notre engagement en matière d'amélioration continue relativement à la manière dont la FPO assure la prestation des biens et des services à la population et les uns envers les autres.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2011

Engagements relatifs à l'information et aux communications

L'information et les modes de communication sont des éléments clés de la prestation de nombreux programmes et services gouvernementaux au public. Il est essentiel que nous dispensions les mêmes services de qualité à toute la population de la province.

En prévision de l'entrée en vigueur des Normes relatives à l'information et aux communications, le gouvernement de l'Ontario cherche constamment des façons de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le cadre de ses activités visant à préparer, se procurer, fournir, recevoir ou distribuer de l'information et des communications au public.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Engagement : Nouveau
Demander au personnel d'incorporer des dispositions relatives à l'accessibilité dans la préparation de matériel de communication afin d'assurer que les produits de communication sont accessibles à tous et à toutes.

Action(s) proposée(s) :
Veiller à ce que tout le personnel soit informé des nouvelles directives et meilleures pratiques, au fur et à mesure qu'elles sont reçues.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2011

Autres engagements relatifs à l'accessibilité

Initiatives d'amélioration de l'accessibilité visant à repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les normes en cours d'élaboration en vertu de la LAPHO.

En prévision de l'entrée en vigueur des autres normes, le gouvernement de l'Ontario a prévu la mise en œuvre de plusieurs initiatives pour la fonction publique, notamment dans les secteurs suivants : transport, emploi et milieu bâti. Il vise ainsi à faciliter les déplacements des personnes handicapées en Ontario, à assurer l'accessibilité des personnes handicapées à toutes les étapes d'un emploi et à éliminer les obstacles dans les immeubles. Un grand nombre des initiatives prévues pour la fonction publique en 2010-2011 ont pour but d'aider les ministères à se préparer à se conformer aux prochaines normes qui entreront en vigueur.

Les initiatives pour la fonction publique sont énumérées dans le Plan d'accessibilité 2010-2011 du ministère des Services gouvernementaux.

Secteur d'intérêt : Emploi

Engagement : Continu
Le CSF continuera à veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles possibles dans les processus, pratiques et politiques d'emploi ou dans les outils pour les personnes handicapées.

Action(s) proposée(s) :
Dans le cadre du processus d'embauche, le CSF informera les candidates et les candidats que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande et que celles-ci sont offertes à l'ensemble des candidates et des candidats tout au long du processus d'embauche.

Calendrier de mise en œuvre : Octobre 2010 à octobre 2011

Loi(s), règlement(s) et politique(s) en cours de révision dans le but de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées

Dans le cadre de l'engagement qu'il a pris d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, le gouvernement de l'Ontario continuera à réviser toutes les nouvelles mesures législatives et les politiques en voie d'élaboration afin de repérer et d'éliminer tout obstacle.

Éléments d'information supplémentaires :

Le Commissariat aux services en français est déterminé à déceler et à éliminer dans ses bureaux les obstacles que pourraient rencontrer les personnes handicapées et veillera à ce que les politiques et les directives mises au point par le Bureau de la diversité de la fonction publique de l'Ontario soient utilisées dans l'examen et l'élaboration de nouveaux programmes, politiques, lois et règlements.

Lexique de termes et de sigles

LAPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

CSF – Commissariat aux services en français

FPO – fonction publique de l'Ontario

LPHO – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du Commissariat aux services en français.

Téléphone :

Renseignements généraux : 416 314-8013

Numéro ATS : 416 314-0760

Numéro 1 800 : 1 866 246-5262

Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Site Web du Commissariat aux services en français : www.csf.gouv.on.ca/fr

Rendez-vous sur le portail Accessibilité Ontario du ministère des Services sociaux et communautaires. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible pour tous.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

Publications ServiceOntario
Tél. : 1 800 668-9938
ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1923-9823

This document is also available in English.